



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE HUMANIDADES
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

**Satisfacción y compromiso laboral en personal asistencial de salud de la
provincia de Trujillo**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA
EN PSICOLOGÍA**

Autoras

Br. Izquierdo Chauca, Katerine Edith

Br. Zapata Valle, Liz Gretty

Asesores

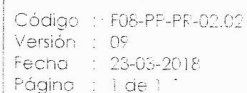
Mgtr. Henry, Santa Cruz Espinoza

Dr. José Rodríguez Julca

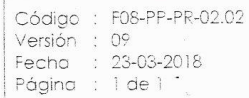
Línea de Investigación

Desarrollo Organizacional

Perú - 2019



Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------



Fundamentación en caso de no autorización:

[illegible]


FIRMA

DNI: 46289459

FECHA: 07 de 02 del 2019


Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

PÁGINA DE JURADO



Mg. Henry Santa Cruz Espinoza

Presidente



Mg. Lilia Zegarra Pereda

Secretaria



Mg. Tomás Caycho Rodríguez

Vocal

DEDICATORIA

*En primer lugar, a **Dios**, quien encaminó nuestros pasos, por darnos la fortaleza para salir adelante, llenándonos de amor y fortaleza.*

A nuestros padres, quienes creyeron en nosotras, nos apoyaron incondicionalmente y nos dieron la fuerza necesaria para continuar con nuestras metas trazadas.

Especialmente a nuestras hijas Brenda y Valentina, quienes son el motivo por el cual día a día salimos adelante.

Las autoras.

AGRADECIMIENTO

Especialmente a nuestras familias, por sostenernos y apoyarnos para culminar nuestro proceso de aprendizaje de forma óptima.

A nuestro asesor de metodología, Mg. Henry Santa Cruz Espinoza por su loable trabajo como orientador y maestro, por guiarnos en cada paso avanzado y por la paciencia mostrada durante el proceso de investigación.

A nuestro asesor temático Dr. José Julca Rodríguez por apoyarnos incondicionalmente, por su respaldo, consejos y aportaciones.

Las autoras

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo Izquierdo Chauca, Katerine Edith con DNI 46289459, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Humanidades, Escuela de Psicología, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Asimismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Trujillo, febrero del 2019

Izquierdo Chauca, Katerine Edith

DNI: 46289459

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo Zapata Valle, Liz Gretty con DNI 46784351, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Humanidades, Escuela de Psicología, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Asimismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Trujillo, febrero del 2019

Zapata Valle, Liz Gretty
DNI: 46784351

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presentamos ante ustedes la tesis titulada, “Satisfacción y Compromiso Laboral en personal asistencial de salud de la Provincia de Trujillo”, con el fin de determinar la relación entre la satisfacción y el compromiso en dicha población; la misma que sometemos a vuestra consideración y esperamos que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el Título Profesional de Licenciada en Psicología.

Las autoras.

ÍNDICE

DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	vi
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	vii
ÍNDICE DE TABLAS	x
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
I. INTRODUCCIÓN	13
1.1. Realidad Problemática	13
1.2. Trabajos Previos	15
1.3. Teorías Relacionadas al Tema.	18
1.3.1. Compromiso Laboral	18
1.3.2. Satisfacción Laboral	21
1.4. Formulación del Problema	25
1.5. Justificación del Estudio	26
1.6. Hipótesis	27
1.7. Objetivos:	27
II. MÉTODO	28
2.1. Diseño de Investigación.	28
2.2. Variable, operacionalización.	29
2.3. Población y muestra.	31
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.	31
2.5. Método de análisis de datos.	34
2.6. Aspectos éticos.	34
III. RESULTADOS	36
IV. DISCUSIÓN	39
V. CONCLUSIONES	45
VI. RECOMENDACIONES	46

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1

Operacionalización de variables.....	29
--------------------------------------	----

Tabla 2

Estadísticos descriptivos de la variable satisfacción laboral (n=259).....	36
--	----

Tabla 3

Estadísticos descriptivos de la variable compromiso organizacional (n=259)	37
--	----

Tabla 4

Relación entre las dimensiones de satisfacción laboral y compromiso organizacional (n=259)	38
--	----

Tabla 5

Índices de homogeneidad y consistencia interna de las puntuaciones obtenidas de la aplicación del instrumento de satisfacción laboral (n=259)	56
---	----

Tabla 6

Índices de homogeneidad y consistencia interna de las puntuaciones obtenidas de la aplicación del instrumento de compromiso organizacional (n=259)	57
--	----

RESUMEN

La presente investigación tuvo como finalidad relacionar la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en una muestra de 259 profesionales de medicina, enfermería, así como técnicos, con edades entre 22 a 71 años de edad. Para la medición de las variables se utilizó el cuestionario de satisfacción S21/26 de Meliá y Peiró y la escala de compromiso organizacional de Meyer y Allen. Los resultados indican relación directa de efecto grande entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional, finalmente, se evidencia que las dimensiones de satisfacción laboral se relacionan directamente de efecto pequeño a grande con las dimensiones de compromiso organizacional.

Palabras clave: satisfacción laboral, compromiso organizacional y personal de salud

ABSTRACT

The purpose of this research was to relate job satisfaction and organizational commitment in a sample of medical professionals, nurses, as well as technicians, aged between 22 and 71 years of age. For the measurement of the variables, the satisfaction questionnaire S21 / 26 of Meliá and Peiró and the escalating organizational commitment of Meyer and Allen are applied. The results are directly related to job satisfaction and organizational commitment. Finally, it is evident that the dimensions of job satisfaction are directly related to the small effect on the dimensions of organizational commitment.

Key words: job satisfaction, organizational commitment and health personnel

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática

El mercado laboral está en constante desarrollo y brinda mucha importancia al talento humano, para ello, manejar adecuadamente la satisfacción y compromiso de los colaboradores es relevante para adherir al personal a la organización.

Según el informe anual de la Organización Internacional del Trabajo (2016) en el Caribe y América Latina se incrementó en un 6.7% el desempleo desde el 2015, y disminuyó la permanencia en el trabajo.

Da Silva (2018) refiere que el compromiso laboral ha dado resultados óptimos para las organizaciones, en una encuesta realizada a nivel gerencial, aplicada por la firma GOIntegro, se obtuvo que el 70% de las empresas en Latinoamérica considera que el compromiso es menester para alcanzar los objetivos, sin embargo, solo el 36% de estas empresas desarrollan procesos para llevar a cabo estrategias innovadoras, como la implementación de áreas como gerencias de la felicidad y departamentos de bienestar, donde se vela exclusivamente por el personal, que brinda solución a problemas, inquietudes, conflictos, entre otros.

Asimismo, Fragua (2016) menciona que dos de cada cinco colaboradores europeos tienen la intención de trabajar un año más en el mismo puesto de trabajo, es decir que solo el 13% de ellos se siente comprometido con su organización.

Para mejorar estos porcentajes, diversas organizaciones apuestan por sus trabajadores, tal es el caso de Daimler Trucks México, empresa que ganó el reconocimiento Great Place To Work en el 2018, siendo uno de los mejores lugares para trabajar; su éxito se debe a las diversas estrategias enfocadas al compromiso y la satisfacción, además que consideran al trabajador como su primer cliente (Vargas, 2018).

Así mismo, en el Perú se incrementó el número de empresas que participaron en el ranking Great Place To Work 2017, donde Visanet se ha posicionado en el primer lugar de su categoría, según una entrevista realizada a Lizette Alalú, directora de consultoría de Metromar, señala que estos resultados se deben a que las organizaciones identificaron cuáles son las motivaciones y como satisfacer a los colaboradores; por ello, sus prácticas e

iniciativas de gestión del talento humano van acorde con el equipo que poseen, quienes cubren sus necesidades para lograr el impacto deseado, lo que lleva a incrementar la satisfacción del personal (Villar, 24 de junio del 2017).

Arbaiza (06 de febrero del 2017) considera que para lograr el compromiso en los trabajadores es necesario tener en cuenta indicadores que logren la satisfacción, resalta también, que no depende si la institución es pública o privada, sino de las estrategias que implementa la organización.

Uno de los sectores donde se observa mayores dificultades en nuestro país, es el sector salud, dado que esta población presenta deficiencias en cuanto al sistema y atenciones, siendo este material de reclamos en los últimos 8 años (Gestión, 24 de agosto del 2017).

En el Perú registró 185 conflictos laborales en el sector salud, manifestándose con 31 huelgas indefinidas (17%), 73 paros (40%), y 81 (43%) protestas como plantones y toma de locales; estos conflictos tomaron un alcance nacional de 29% del personal médico, donde la mayor demanda del ámbito hospitalario estuvo vinculada a temas de gestión, nombramientos e incremento de salarios. (Guardia, Alva y Ramos, 2015)

Además, Escalante (03 de marzo del 2016) comenta que, en el interior del país, es el ausentismo en el personal de salud uno de los problemas más visibles, ya que según está normado, los colaboradores deben permanecer 20 días de forma obligatoria en su puesto de trabajo; sin embargo, migran a la ciudad al permanecer entre 15 y 17 días en el establecimiento, dejando abandonados los centros de salud que, ante una situación de emergencia, no podrían brindar un servicio óptimo.

Enfocándonos en los servicios, Sausa (02 de setiembre del 2017) refiere que las denuncias de pacientes por mala atención son constantes, por tanto, es común encontrarse con personas asistidas en los pasillos y baños convertidos en salas de recuperación, por ello las mayores quejas en el último año fueron por la disconformidad con la atención recibida (9%) seguida por la falta de información (28%) y una inadecuada atención quirúrgica (44%).

Además, la migración del personal médico asistencial a empresas privadas genera un déficit médico de más del 50% en el sector público, debido a la mala gestión en cuanto a los sueldos e infraestructura; como es el caso del Hospital Belén de Trujillo en donde existe 700 pacientes atendidos por día contando con solo 250 camas, 135 médicos y 250 enfermeras

que no se abastecen que generan caos y conflictos dentro del nosocomio (La República, 7 de setiembre del 2015).

Sin embargo, hay organizaciones que están en constante cambio, tal es el caso del Hospital Lazarte, quienes, tras diversas huelgas y protestas, desde el 2016 vienen implantando un programa de mejoramiento de infraestructura y equipamiento de la UCI neonatal, contribuyendo a un mejor servicio al cliente (EsSalud, 2018).

La información expuesta refleja la problemática que atraviesa el personal médico asistencial del distrito de Trujillo, lo que podría estar vinculado a una falta de compromiso con la labor que desempeñan, por tanto, es necesario realizar un estudio correlacional que ayude a comprender si estas dos variables se corresponden entre sí, de esta forma los datos que se presentan sugieren que el personal médico no está satisfecho con su trabajo o con las condiciones en las que labora.

En tal sentido y en función a la información presentada anteriormente, y tomando en cuenta a Caykoğlu, Egri, Havlovic y Bradley (2011, citado por Carreón, 2014) refiere que existe una relación directa entre el compromiso organizacional y la satisfacción, por ello en la presente investigación se busca el estudio de estas variables.

1.2.Trabajos Previos

Pérez (2018) realizó una investigación correlacional del compromiso y la satisfacción laboral en personal asistencial de salud en el Hospital Nacional Dos de Mayo, donde trabajó con una muestra de 333 personas, utilizando la escala de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen y el cuestionario de satisfacción laboral de Sonia Palma, su diseño fue no experimental, transversal y correlacional, como resultado encontró una fuerte correlación entre ambas variables con un (Rho de Spearman = 0.846) ($p < 0.01$); en cuanto a dimensiones se encontró una fuerte correlación de 0.781 entre compromiso afectivo y satisfacción laboral, así también en la dimensión compromiso de continuidad y satisfacción laboral obtuvo 0.804 significando una correlación fuerte entre ambas, la dimensión de compromiso normativo y satisfacción laboral también cuenta con una fuerte correlación.

García (2018) en su investigación compromiso organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de un servicio médico privado en Lima, la que contó con una población de 78 colaboradores y tuvo un diseño de corte descriptivo-correlacional, para la que utilizó como instrumentos las escalas de Compromiso organizacional de Meyer y Allen y la de

Satisfacción laboral de Materan. Obtuvo como resultados que los trabajadores se ubican en un nivel medio correspondiente al compromiso y satisfacción con un 75.6% y 89.7% respectivamente; además, que la correlación entre compromiso y satisfacción es significativa y directa, con un Rho de Spearman de 0.619 ($p < 0.01$). En cuanto a la relación de las dimensiones halló que el compromiso afectivo y la satisfacción laboral están relacionados de forma directa con un Rho = 0.662 y $p = 0.000$ (menor a 0.05) esta correlación es la más fuerte, en cuanto al compromiso de continuidad y la satisfacción se halló relación directa con un Rho = 0.412 con un valor de $p = 0.000$ (menor a 0.05) por último el compromiso normativo y la satisfacción laboral están relacionados de forma directa con un Rho = 0.579 con un valor de $p = 0.000$ (menor a 0.05).

Abanto (2017) realizó un estudio en una institución pública de salud en la ciudad de Sullana, cuyas variables son, compromiso organizacional y satisfacción laboral, con una muestra de 151 colaboradores, donde se aplicó el cuestionario de compromiso organizacional y la escala de satisfacción laboral SL-ARG, cuyo diseño fue el descriptivo correlacional. Finalmente concluyó que existe correlación entre ambas variables muy significativa ($p > .005$; $r = .639$), positiva y en grado medio. En cuanto a las dimensiones, se observa que la dimensión Compromiso Afectivo y las dimensiones de la Satisfacción Laboral (condiciones de trabajo, remuneraciones y beneficios laborales, supervisión, relaciones humanas, promoción y capacitación, comunicación, puesto de trabajo) obtuvieron una correlación muy significativa ($p < .01$) positiva y en grado medio donde los valores del Coeficiente de correlación de Spearman oscilaron entre .355 y .616; lo mismo se observa en la correlación entre la dimensión Compromiso de Continuidad y las dimensiones de la Satisfacción con una correlación muy significativa ($p < .01$) positiva y en grado medio donde los valores oscilaron entre .339 y .581 y por último el Compromiso Normativo y las dimensiones de la Satisfacción Laboral obteniendo como resultado una correlación muy significativa ($p < .01$) positiva y en grado medio donde los valores del Coeficiente de correlación de Spearman oscilaron entre .355 y .616

Portilla (2017) quien realizó una investigación en ciudad de Lima, quien investigó el compromiso organizacional y la satisfacción de los trabajadores de un hospital de salud mental, se trabajó con una muestra de 200 colaboradores, utilizando como instrumentos la Escala de Compromiso Organizacional y el Cuestionario de Satisfacción Laboral S21/26 y con un diseño de tipo correlacional; cuyos resultados fueron positivos entre ambas variables

con una correlación significativa ($p > .005$; $r = 0.22$) por otro lado en cuanto a las dimensiones, la subescalas de satisfacción intrínseca, supervisión, participación y remuneración poseen una fuerte correlación con las escalas tres escalas de compromiso; sin embargo la única subescala que no correlaciona con ninguna de las tres dimensiones de compromiso es la de Ambiente físico con una correlación de $r = -.054$ $r = .014$ $r = -.054$.

Ajahuana y Guerra (2017) en su investigación titulada “Compromiso Organizacional Y Satisfacción Laboral En Trabajadores Del Centro De Salud Ampliación Paucarpata De Arequipa”, cuya muestra fue de 58 trabajadores y con un diseño transeccional descriptivo correlacional, donde utilizaron la Escala de Compromiso Organizacional y la Escala de Satisfacción Laboral, obteniendo como resultado que del 81% de trabajadores presentan un compromiso organizacional promedio alto y el 70.7% está medianamente satisfecho, además se encontró una correlación R de Pearson de 0,654 con una alta significancia, sin embargo en cuanto a las dimensiones se halló una correlación baja entre la variable satisfacción laboral y las dimensiones del compromiso organizacional normativo y de continuidad.

Asimismo, Ledezma (2016) en su investigación compromiso laboral y satisfacción del personal de salud de la microrred de San Juan Bautista-Ayacucho, 2014, conformada por una muestra de 154 colaboradores y utilizó como instrumento la Escala de Compromiso y la encuesta de Satisfacción del Personal de Salud, con el diseño no experimental- transversal-correlacional; donde obtiene que el 71.6% del personal tiene un compromiso medio y 44.1% una alta satisfacción existe relación mediana y directa ($r = .41$) significativa ($p > .005$) entre ambas variables, es decir que a más satisfecho está el trabajador mayor compromiso laboral tendrá hacia su organización.

Carpio (2015) realizó una investigación descriptiva correlacional con las variables compromiso y satisfacción laboral en una entidad pública de salud de la ciudad de Lima, cuya muestra fue de 132 personas para lo que utilizó como instrumentos la escala de compromiso organizacional de Allen y Meyer, y para satisfacción Laboral utilizó el instrumento de Meliá y Peiró. Obtuvo como resultado que existe relación directa y significativa entre las variables, con un coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.706 y significancia bilateral $p = 0.000$.

1.3. Teorías Relacionadas al Tema.

1.3.1. Compromiso Laboral

El compromiso laboral es entendido como un constructo social que enfatiza y promueve la identificación, el involucramiento y la lealtad que debe tener el trabajador con su institución, asimismo esta variable brinda importancia a la labor y utilidad del colaborador, sintiéndose orgulloso de su trabajo (Marín, 2001, citado por Peralta, Santofimio y Segura, 2007).

Es el grado de lealtad, identificación y actitudes que ayudan al trabajador a reducir cualquier inseguridad que tenga sobre su organización o del trabajo que desempeña, aumentando significativamente la productividad reflejado en los objetivos que tiene la organización (García, 2015; Bohrt, Romero y Díaz, 2014; Carreón, 2014).

Kruse (2013, citado por Aldana, Tafur y Leal, 2018) manifiestan que el compromiso es el sentimiento de orgullo que un trabajador tiene por su empresa, rechazando incluso mejores ofertas económicas; lo que significa que a mayor grado de satisfacción mayor es probabilidad de que el personal se quede en la institución.

Meyer y Allen (1991, citado por Chiang, Gómez y Wackerling, 2016) según la teoría que plantean, definen al compromiso laboral como el vínculo psicológico o apego emocional, que guarda una relación estrecha entre el colaborador y la organización, presentando efectos sobre la decisión para seguir o no en la organización. Definen al compromiso laboral como un constructo formado por tres dimensiones, compromiso de continuidad, afectiva y normativa, que rigen el tener, querer y deber con la organización. (Meyer y Herscovitch, 2001, citados por Ruiz de Alba, 2013).

A su vez, Davis y Newstrom (2000, citados por Peña, et al. 2016) señalan que esta variable identifica al trabajador con los objetivos de sus organizaciones, además que el compromiso laboral para un trabajador es la suma de éxitos que ha logrado un individuo con el pasar de los años.

Bayona, Goñi y Madorrán (2015) refieren que es el medio para analizar la lealtad y vínculo laboral de un trabajador, siendo esto una herramienta indispensable para poder identificar los factores extrínsecos e intrínsecos, que logran salvaguardar a un trabajador en su puesto de trabajo, beneficiándose tanto la institución como el colaborador, pues ambos logran cumplir con sus objetivos tanto institucionales como personales.

Relación del compromiso con la satisfacción laboral

El compromiso parte desde la aceptación que hace el individuo sobre las metas que le traza la institución seguido de la disposición a dar el doble de esfuerzo en las funciones para terminar con el pensamiento de querer quedarse en su puesto de trabajo, por todos los beneficios que la organización le brinda (Cáceres, 2000, citado por Chiang et al., 2010).

Harter, Schmidt y Hayes (2002, citado por Peralta, Santofimio y Segura, 2007) refieren que el compromiso está estrechamente relacionado con la satisfacción y el entusiasmo por el trabajo, es decir que si estas variables llegaran a faltar aumentaría el ausentismo y la rotación de personal en una organización.

Se puede señalar que cuando un colaborador está comprometido refiere a un plano holístico de la organización donde el colaborador se identifica con metas y objetivos, sin embargo, en la satisfacción existe un vínculo centrado en aspectos específicos relacionado al entorno donde estos desarrollan sus funciones (Backer y Backer, 1999, citado por Juaneda y González, 2007).

Además, se diferencia de la satisfacción, porque el compromiso brinda intención de quedarse en la institución y esta hace de todo por mantener a su personal en su puesto de trabajo; sin embargo, la satisfacción juega un rol diferente ya que un personal satisfecho no necesariamente está comprometido y existe la posibilidad que el trabajador migre a otro puesto de trabajo (Jericó 2001, citado por Frías, 2014).

El compromiso apunta a una serie de principios morales y valores humanos que suelen caracterizar a los grandes líderes, quienes, al tratar de alcanzar sus metas, creen en los ideales de la productividad, se consigue el orden de las funciones y su sistematización (Carreón, 2014).

Betanzos y Paz (2011) mencionan que los componentes del compromiso, afectivos, continuidad y lealtad están conexos a factores instrumentales; como el tiempo de permanencia, el ingreso salarial, los seguros y beneficios sociales características propias de la satisfacción profesional; por ello, es importante destacar que la satisfacción está implícita en el incremento del compromiso laboral, pues involucra aspectos físicos, organizacionales, personales y emocionales.

Cohen (2003, citado por Ruiz de Alva, 2013) direcciona al compromiso hacia el puesto de trabajo y a la persona, resalta que esta variable cuenta con tres aspectos; organizacionales que engloba una publicidad interna donde se manifiestan aspectos como el puesto de trabajo y su naturaleza así como el liderazgo que desempeñan; en cuanto a los personales toma en cuenta las cargas familiares, la motivación, los valores con los que cuenta el trabajador y el tiempo de servicio dentro de su área de trabajo y finalmente está el entorno que se centra en la oportunidad que la organización ofrece a sus colaboradores.

Componentes del Compromiso

Compromiso afectivo.

Meyer y Allen (1991, citado por Bohrt, Romero, y Díaz, 2014) refiere que es aquella dependencia emocional implícita que tiene el trabajador por su organización, haciéndolo sentir parte de ella, identificándose como parte de algo, de esta manera ofrecen el doble de esfuerzo en las funciones que realizan, asimismo ayuda a que el colaborador se adapte a los cambios organizacionales, dado a que posee un espíritu colaborativo e iniciativa para el trabajo.

Asimismo, Mowday, Steers y Porter (1979; citado por Bayona, Goñi y Madorrán 2015) refieren que esta identificación se arraiga en los valores y objetivos de la institución, teniendo como resultado un personal comprometido con deseos de quedarse en la organización.

Este componente está formado por cuatro datos relevantes; la primera característica son datos personales, la segunda tiene que ver con la estructura de las relaciones del colaborador y sus superiores, como la igualdad, justicia e importancia que se le brinda dentro de su puesto de trabajo, la tercera es concerniente al puesto de trabajo y finalmente la cuarta característica es en torno a las experiencias profesionales, que se basan en el éxito que el trabajador alcanzó en sus años de experiencia dentro de su organización (Peña, et al. 2016).

Compromiso de continuidad.

Meyer y Allen (1991, citado por Bohrt, Romero, y Díaz, 2014) lo denominaron compromiso de continuación, el cual está referido a que los colaboradores poseen plena conciencia de las consecuencias asociadas con dejar el trabajo cuando exceden sus capacidades, por esta razón permanecen en la organización por necesidad mas no por sentir

un apego emocional, sostienen que este vínculo entre el individuo y la organización está relacionado negativamente, ya que cuando el vínculo que liga a los trabajadores con la organización está basado netamente en un fuerte componente de continuación, se pueden observar que los empleados que permanecen en sus cargos no encuentran razones para desempeñarse más allá de lo estrictamente necesario.

Para Fernández (2017), esta dimensión es de carácter material e interesado, el trabajador sopesa el costo y tiempo invertido en la empresa, y evalúa otras ofertas de empleo indicando que en tiempos vulnerables el trabajador puede abandonar el puesto de trabajo lo que ocasionará un desajuste económico a la institución.

Compromiso Normativo

Está referido a los sentimientos del deber y obligación, basados en los principales valores institucionales que cada organización posee, y mediante ellos ayuda a que el colaborador realice su trabajo dentro de los parámetros o procedimientos, para beneficio de todos los implicados. Los colaboradores que mantienen su trabajo sobre este componente es porque su sentido de lealtad reside en sentimientos de deuda o de obligación y aunque este no es el mejor componente para desempeñar un trabajo, si influye en la buena o mala disposición que el trabajador tenga al momento de realizar sus labores, asimismo, este componente permite que el colaborador se identifique con la misión de su organización, así también contribuye a un marketing, dado que un colaborador con este tipo de compromiso siempre hablará bien de su institución e invitará a otros a formar parte de ella (Meyer, Hecht, Gill, Toplonytsky, 2010, citado por Bohrt, Romero y Díaz, 2014).

Carreón (2014) nos dice que el compromiso es sistema psicológico en el cual intervienen diversas variables (confianza, lealtad, empoderamiento, entre otros), su punto de origen es en el clima organizacional y culmina en la satisfacción laboral.

1.3.2. Satisfacción Laboral

Daza, Porto y Fang (2007) brindan una definición clara acerca de esta variable, mencionan que es la comparación que hace el colaborador de su trabajo con el resultado logrado, de esta manera justifica el esfuerzo invertido.

Para Aguilar, Medina y Surdez (2010) nos dice que la satisfacción es una faceta actitudinal, que implica respuestas emocionales positivas por parte del trabajador hacia su

centro de trabajo, este aspecto positivo nace de la comparación que hace el sujeto sobre el trabajo realizado con los resultados prometidos.

Morales y Villalobos (2012) la definen como la actitud observable en el colaborador hacia su puesto de trabajo, teniendo un grado de conformidad o de inconformidad que puede sentir con respecto al puesto donde se desarrolla, la que influye en la producción y eficacia de su desempeño laboral.

Además, Vera, Inga, y Atamari (2013) mencionan que la satisfacción puede ser entendida como un estado emocional positivo o satisfactorio, producto de la percepción subjetiva de las vivencias dentro de la organización que cada sujeto experimenta.

Para Peiró, González, Zurriaga, Ramos y Bravo (1989, citado por Gómez, Recio, Avalos y González, 2013) la definen como un estado placentero que dependen del vínculo que, entre los colaboradores dentro de la organización, los valores que se practican y de las expectativas que poseen en función de sus labores diarias.

Meliá y Peiró (1989 citado por Sánchez, Bernardino y Parra 2013) señalan que la satisfacción es una actitud desarrollada por el colaborador hacia su organización, esta satisfacción puede estar orientada hacia el trabajo en forma general o simplemente a algunas facetas específicas o campos.

Pujol y Dabos (2018) definen a esta variable como el agrado por el trabajo, donde existe un involucramiento de emociones, que caracterizan al individuo por su reciprocidad, es decir que el colaborador va tomar una actitud positiva frente a las responsabilidades que su institución le exige, sostienen también que la satisfacción explica fenómenos tales como, la rotación, el desempeño, la productividad, la efectividad laboral y el compromiso de los trabajadores, mencionan también que es relevante para determinar el grado de bienestar del colaborador, desde lo físico hasta lo psicológico.

Herzberg, Mausner y Snyderman (1967, citado por Ruvalcava, Selva y Sahagún, 2010) señalan que la satisfacción es una función de las tareas estimulantes o del contenido del puesto en su trabajo lo que representan a aquellos factores que van a motivar al colaborador, sin embargo la insatisfacción laboral está relacionada con el ambiente, de las relaciones interpersonales, de la supervisión, y del contexto global; es decir, de los factores que llevan a la satisfacción e insatisfacción no necesariamente son polos opuestos, sino que

son dos continuos distintos y no forman parte donde uno no tiene necesariamente que ver con el otro.

De esta manera autores como Herzberg, Peiró, entre otros, señalan que un individuo siente la necesidad de modificar el contenido y lo que caracteriza su trabajo, de modo que posibilite la satisfacción de las necesidades por jerarquías, buscan además un enriquecimiento del puesto de trabajo, lo que Herzberg llamó *Job enrichment*. lo que vendría a ser una disminución del control de tal forma que la autonomía incremente, brindarle responsabilidades mayores y el incremento de dificultad en sus tareas en su puesto para que tenga significado en sí mismo, facilitando de esta forma la especialización, y la capacitando para ser más competentes en su desempeño (Ruvalcava, Selva y Sahagún, 2010).

Además, Herzberg (1989, citado por Charaja y Mamani, 2014) plantea que existen dos clases de aspectos laborales El primero referido a aquellos factores que llamó higiénicos o extrínsecos que son los que evitan que los colaboradores estén insatisfechos cuando se encuentran de forma adecuada estos son los beneficios sociales, supervisión, relaciones interpersonales, salario, políticas de la empresa seguridad de permanecer en el trabajo, condiciones de trabajo. Y los factores llamados motivadores o intrínsecos los que producen la satisfacción como posibilidades de avance y crecimiento, el trabajo en sí mismo, logro, autonomía reconocimiento y responsabilidad.

Importancia de la satisfacción laboral dentro de las organizaciones

La satisfacción laboral está estrechamente ligada al desarrollo y dignidad de los colaboradores como seres humanos, ya que es un componente de la calidad de vida, además que un colaborador satisfecho tiene un comportamiento más orientado a la mejora de la organización (Galaz, 2002, citado por Aguilar, Magaña y Surdez, 2010).

Zayas et al. (2015) manifiestan que la satisfacción laboral va más allá de lo económico, refiriéndose al entorno social del trabajador, es decir que el empleador debe tomarse el trabajo de saber que necesita su personal y en base a ello replantear reformas, políticas y estrategias que beneficien a todos sus trabajadores.

Por otro lado, Sánchez, et al. (2013) señala que en base a la comparación el sujeto hace del trabajo que realiza y las expectativas que tenía antes de ingresar a laborar, dependerá si está o no a gusto en la institución, si su jornada laboral es equitativa con el trabajo que

desempeña y si es visto con igualdad antes sus compañeros, entonces desarrollará una actitud positiva que beneficia tanto al colaborador como a la institución.

Consecuencias de la insatisfacción laboral

La insatisfacción produce un declive en la eficiencia de las organizaciones, se evidencia a través de las conductas que pueden terminar en negligencias, colaboradores irritados o incluso el retiro. El sentimiento de insatisfacción suele frustrar a los colaboradores y producir conductas agresivas las cuales pueden manifestarse en sabotaje, calumnia o ataque directo (Márquez, s.f.).

Cuando los colaboradores no estas satisfechos dentro de la organización, puede afectar tanto en el rendimiento como la productividad, por ello las organizaciones deben tratar de que las condiciones de trabajo sean las óptimas, proporcionando un entorno adecuado donde el colaborador pueda desempeñar sus funciones sin tener en riesgo su salud tanto física como mental, sin perjudicar su rendimiento con factores externos y de esta forma sus empleados se encuentren satisfechos y cubran sus necesidades a nivel profesional (Hannoun, 2011).

Componentes De La Satisfacción Laboral

García, Montalvo, Peiró y Soro (2003, citados por Fernández, 2014) definen a la satisfacción como una actitud generalizada que puede ser visible a través de sus propias rutinas de cada colaborador que van a sellar un perfil en su vida laboral. Asimismo, sostienen que existen seis dimensiones donde se pueden ubicar a colaboradores en relación con la satisfacción:

Satisfacción con la supervisión y participación

La satisfacción con supervisión es la manera en que los directivos o los altos mandos de una organización califican las funciones, la supervisión recibida y la frecuencia de estas, así como la proximidad, el soporte de los superiores y la igualdad y justicia del trato recibido dentro de la organización; así mismo hace referencia a la satisfacción con la participación donde el trabajador se siente involucrado a ser parte de las decisiones de grupo en mejora de su área de trabajo o de la misma organización, dado a que se crea un vínculo de pertenencia (Meliá y Peiró 1989, citado por Gómez, Recio, Avalos y González, 2013).

Satisfacción con el ambiente físico del trabajo

Corresponde a lo concerniente al entorno físico y el lugar donde se labora, lo que incluye aspectos como la limpieza e higiene, así como la salubridad y la temperatura del ambiente donde los colaboradores desarrollan sus funciones (Meliá y Peiró 1989, citado por Gómez, Recio, Avalos y González, 2013).

Satisfacción con la remuneración y las prestaciones recibidas

Meliá y Peiró (1989, citado por Gómez, Recio, Avalos y González, 2013) señalan que es el grado en el que las organizaciones cumplen los convenios acordados, las disposiciones, así como las normas laborales y como se pacta la negociación de aspectos del contrato.

Satisfacción Intrínseca

Esta dimensión representa la satisfacción que el trabajo brinda por sí mismo, aquí el trabajador siente que su puesto de trabajo cubre sus expectativas y que le brinda oportunidades de crecimiento como profesional, cubriendo así sus sueños y objetivos personales. (Meliá y Peiró 1989, citado por Gómez, Recio, Avalos y González, 2013).

Satisfacción con la Cantidad de Producción en el trabajo

Alude a la cantidad de trabajo y calidad de trabajo que el colaborador rinde a su centro de labores, al mismo tiempo esta jornada debe brindarle satisfacción a todo lo logrado en el día a día (Meliá y Peiró 1989, citado por Gómez, Recio, Avalos y González, 2013).

Satisfacción con la Calidad de Producción en el trabajo

Esta dimensión se refiere al grado de satisfacción que tiene el trabajador con los medios o materiales que utiliza para desarrollar a plenitud su trabajo (Meliá y Peiró 1989, citado por Gómez, Recio, Avalos y González, 2013).

1.4. Formulación del Problema

¿Qué relación existe entre la satisfacción y el compromiso laboral del personal asistencial de salud de la provincia de Trujillo?

1.5. Justificación del Estudio

En la búsqueda del éxito empresarial, las organizaciones se están actualizando acorde con la globalización y el mercado laboral, lo que exige que éstas se involucren con temas tales como la satisfacción y el compromiso laboral los que permiten el logro de los objetivos de las instituciones.

Diversas investigaciones se han realizado en medida a estas variables; sin embargo, no se ha aplicado en el sector salud de la ciudad de Trujillo, teniendo en cuenta que el sector donde se va a realizar el estudio es uno de los más importantes para la población; por ello es conveniente realizar investigaciones referidas a la situación actual en la que se encuentra su personal asistencial de salud, ya que en base a los resultados se puede tomar acciones en búsqueda de mejoras.

Este estudio tiene gran relevancia social; dado que los resultados impactaran en el sector salud y en instituciones que trabajen con este tipo de población, puesto que la información brindada permite que los centros de salud conozcan el desenvolvimiento de las variables y la importancia de su desarrollo para el logro de metas y objetivos institucionales.

Esta investigación tiene un fin práctico, que los resultados que se obtengan sean tomados en cuenta por el Hospital Víctor Lazarte Echegaray, para la elaboración de estrategias que permitan disipar los distintos problemas que tiene el personal; lo que permite que la administración aplique un plan de trabajo enfocado a aumentar la satisfacción y compromiso en su personal, logrando disminuir los índices de ausentismo, rotación, huelgas paros repentinos de trabajo entre otros.

La investigación presentada tiene valor teórico, dado que, en nuestra realidad son escasos los estudios que se han realizado con estas variables y sobre todo en el sector salud que es una población de difícil acceso, así mismo esta investigación puede ser utilizada como base a futuras investigaciones asociadas al sector salud.

En la parte metodológica es de gran utilidad ya que confirma y respalda el procedimiento empleado para ambas variables, lográndose el éxito en la recolección y análisis de datos que brindan una visión clara de la correlación de estas variables facilitando el estudio para futuras investigaciones.

Finalmente, permitirá que profesionales de psicología del área organizacional puedan utilizar este estudio como antecedente a investigaciones este rubro, generando un valioso material de información.

1.6. Hipótesis

General:

Existe relación significativa entre la satisfacción y el compromiso laboral del personal asistencial de salud de la provincia de Trujillo.

Específicas:

- Existe relación entre la satisfacción con el ambiente físico y el compromiso afectivo, normativo y de continuidad del personal asistencial de salud de la provincia de Trujillo.
- Existe relación entre la satisfacción intrínseca y el compromiso afectivo, normativo y de continuidad del personal asistencial de salud de la provincia de Trujillo.
- Existe relación entre la satisfacción con la supervisión y participación y el compromiso afectivo, normativo y de continuidad del personal asistencial de salud de la provincia de Trujillo.
- Existe relación entre la satisfacción con las remuneraciones y prestaciones y el compromiso afectivo, normativo y de continuidad del personal asistencial de salud de la provincia de Trujillo.
- Existe relación entre la satisfacción con la cantidad de producción en el trabajo y el compromiso afectivo, normativo y de continuidad del personal asistencial de salud de la provincia de Trujillo.
- Existe relación entre la satisfacción con la calidad de producción en el trabajo y el compromiso afectivo, normativo y de continuidad del personal asistencial de salud de la provincia de Trujillo.

1.7.Objetivos:

General

Determinar la relación entre la satisfacción y el compromiso laboral del personal asistencial de salud de la provincia de Trujillo.

Específicos:

- Establecer la relación entre la satisfacción con el ambiente físico y el compromiso afectivo, normativo y de continuidad del personal asistencial de salud de la provincia de Trujillo.
- Establecer la relación entre la satisfacción intrínseca y el compromiso afectivo, normativo y de continuidad del personal asistencial de salud de la provincia de Trujillo.
- Establecer la relación entre la satisfacción con la supervisión y participación y el compromiso afectivo, normativo y de continuidad del personal asistencial de salud de la provincia de Trujillo.
- Establecer la relación entre la satisfacción con las remuneraciones y prestaciones y el compromiso afectivo, normativo y de continuidad del personal asistencial de salud de la provincia de Trujillo.
- Establecer la relación entre la satisfacción con la cantidad de producción en el trabajo y el compromiso afectivo, normativo y de continuidad del personal asistencial de salud de la provincia de Trujillo.
- Establecer la relación entre la satisfacción con la cantidad de calidad de producción en el trabajo y el compromiso afectivo, normativo y de continuidad del personal asistencial de salud de la provincia de Trujillo.

II. MÉTODO**2.1. Diseño de Investigación.**

El diseño de esta investigación es correlacional descriptivo dado que, busca describir y determinar el grado de relación que existe entre dos o más variantes de forma natural; es decir, que no se manipula las variables para obtener una relación entre las mismas (Sousa, Driessnack y Costa, 2007).

2.2.Variable, operacionalización.

Tabla 1

Operacionalización de las variables satisfacción laboral y compromiso laboral.

Variable a medir	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Escala	Escala de medición
Satisfacción Laboral	Meliá y Peiró (1989 citado por Sánchez, Bernardino y Parra 2013) señalan que la satisfacción es una actitud desarrollada por el colaborador hacia su organización, esta satisfacción puede estar orientada hacia el trabajo en forma general o simplemente a algunas facetas específicas o campos	Se asume la definición de medida en función a las puntuaciones obtenidas en el cuestionario de Satisfacción Laboral S21/26 (Cabanillas, 2018).	Satisfacción con el ambiente físico	6,7,8 y 24	Intervalo
			Satisfacción intrínseca	2, 1, 2, 3, y 18	
			Satisfacción con la supervisión y participación	10, 11, 13, 15, 16, 17, 19, 20,21	
			Satisfacción con la remuneraciones y prestaciones	4, 10, 12, 14, y 23	
			Satisfacción con la cantidad de producción	5 y el 26	
Compromiso Laboral	Es el vínculo psicológico, que guarda una relación estrecha entre el colaborador y la organización, presentando efectos sobre la decisión	Se asume la definición de medida en función a las puntuaciones obtenidas en el cuestionario de Compromiso Organizacional/	El Compromiso Afectivo	(6,9,12,14,15,18, esta dimensión tiene tres ítems inversos. 14,15,18)	Intervalo
			El Compromiso de Continuidad o permanencia	7, 1,3,4,5,16,17; esta dimensión tiene tres ítems inversos.1 y 3	

para seguir o no en la organización (Meyer y Allen 1991, citado por Chiang, Gómez y Wackerling, 2016)	Organization al Commitment Questionnaire desarrollado por Meyer, Allen y Smith (1993), buscando determinar el nivel de compromiso que experimentan los trabajadores en las tres dimensiones (Figuerola, 2017).	El Compromiso Normativo	12,7,8,10,11,13 dimensión tiene ítem inverso, 10
---	--	-------------------------	---

2.3.Población y muestra.

Población

Para el presente estudio se trabajó con personal asistencial de salud de una institución pública, que corresponden a la población accesible; nos referimos al hospital Víctor Lazarte Echegaray el que cuenta con un total de 850 profesionales de la salud, situado en el distrito de Trujillo, como población objetivo (Ventura-León, 2017).

Muestra

La muestra contó con un total de 259 participantes, la que se caracterizó por pertenecer a tres tipos de profesionales de ambos sexos, estos correspondientes a medicina (142), de enfermería (66) así como técnicos (51) donde se observa que 150 fueron mujeres y 109 varones; además, oscilaron entre las edades de 22 hasta los 71 años.

Los participantes fueron elegidos por medio de un muestreo no probabilístico por conveniencia, siendo un método igual de eficaz para reconocer el desenvolvimiento de una variable dentro de una muestra (Instituto Nacional de Estadística e Informática, 2011).

El tipo de muestreo empleado permite escoger a la población disponible e incluirlos en la investigación, se basa en la accesibilidad, proximidad y conveniencia de los participantes para el investigador (Otzen y Manterola, 2017).

Criterios de Selección

Criterios de inclusión: Se incluyó al personal asistencial de salud de ambos sexos, entre las edades de 21 a 75 y con una permanencia de seis meses como mínimo en las instituciones de estudio.

Criterios de exclusión: Se excluyó al personal menos de 20 años, a aquellos con un tiempo de permanencia menos a seis meses y al personal administrativo.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.

Técnica

Evaluación psicométrica.

Instrumento de recolección de datos

Para efectos de la presente investigación se manejarán las escalas de:

Escala de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen

Los valores encontrados de la escala fueron ítem-factor varía de .25 a .61, y los valores de consistencia interna oscila entre .60 a .77.

El nombre original de la escala es Organizational Commitment Questionnaire (OCQ) la cual fue diseñada y creada en Estados Unidos por Meyer y Allen en 1990, donde se propuso el modelo denominado compromiso organizacional, planteándose tres dimensiones; compromiso afectivo, normativo y de continuidad.

La escala está estructurada y adaptada en dos versiones: la primera es de Meyer y Allen (1990) la cual contiene 8 ítems y la escala revisada de Meyer, Allen y Smith (1993) que está representada por 6 ítems para cada uno de los factores.

En cuanto a la última adaptación de la prueba, fue realizada por Figueroa en el año 2016, tomando como muestra principal a colaboradores públicos del departamento la Libertad, la cual estuvo conformado por 508 trabajadores de ambos sexos, a quienes se les tomó la prueba (Figueroa, 2017).

Este cuestionario está constituido por 3 dimensiones: Compromiso de Continuidad; Compromiso Afectivo y Compromiso Normativo, cada una de ella poseen 6 ítems conformando un total de 18 ítems, los cuales se puntúan en una escala de tipo Likert (Figueroa, 2017).

La confiabilidad de las escalas fue a través del coeficiente alfa de Cronbach en cuanto a: escala de compromiso continuidad .75; la escala de compromiso afectivo .87; escala de compromiso normativo .79. Los ítems que constituyen estas escalas se hicieron a través de un análisis factorial exploratorio.

Así mismo se encontraron distintas cargas factoriales entre .45 al .82 en el Componente afectivo, entre .39 al .67 en el entre .43 al .67 en el Normativo y en el Componente continuidad. Meyer, Allen y Smith en 1993 validaron la prueba a través de un análisis factorial confirmatorio; así mismo muestra cargas factoriales; con valores entre .410 a .749 en el componente Afectivo; .580 a .735 en el componente Normativo, .459 a .700 y de Continuidad, siendo significativas ($p < .05$) (Figueroa, 2017).

Cuestionario de satisfacción organizacional S21/26

Los valores encontrados de este cuestionario fueron, correlación ítem-factor varía de .25 a .60, y los valores de consistencia interna oscila entre .51 a .80

Este cuestionario fue diseñada por Meliá y Peiró en Valencia en 1986, en sus inicios fue denominado S4/82 el cual consta de 84 ítems (S4/82) con escala Likert de siete opciones y con un muestreo sistemático adaptado a la población española, los autores trabajaron con una muestra de 226 participantes, el instrumento cuenta con seis factores que permiten evaluar 6 dimensiones; satisfacción con el ambiente físico de trabajo, con la supervisión y la participación en la organización, recompensas complementarias, con las prestaciones materiales, satisfacción intrínseca del trabajo, con la remuneración y prestaciones básicas y con las relaciones interpersonales (Domínguez, Calderón y Arroyo 2017).

Tiempo después se hizo una reducción de los ítems por los mismos autores, denominada S20/23, compuesto por 23 ítems, cuya muestra fue de 155 colaboradores del sector público donde las edades se encuentran entre los 17 y 64 años, este instrumento mantiene las características de su versión anterior tales como la escala Likert y las siete dimensiones, este instrumento tiene consistencia interna de Alpha .92 y sus factores oscilan entre 0.76 y 0.89 siendo su nivel de validez aceptable (Meliá y Peiró, 1989).

Posteriormente se realizó modificaciones drásticas tal como fue el cuestionario S10/12, una versión versátil de solo 12 ítems, con una escala dicotómica, cuya consistencia interna fue de 0.88, asimismo los factores están entre 0.78 y 0.89 (Meliá y Peiró, 1989).

Meliá, et al. (1990) Realizó una nuevamente una modificación al cuestionario S4/82, denominado S21/26, instrumento de 26 ítems, cuyas respuestas son dicotómicas, su confiabilidad es de 0.855 y sus factores se encuentran entre 0.486 y 0.855, mientras que su consistencia interna de Alpha de Cronbach es de 0.903, asimismo se obtuvieron 6 factores que explicaban el 60.8% de la varianza, en la cual se utilizó una rotación Varimax.

Posteriormente se realizó una adaptación en Perú por Vásquez en el 2011, donde la prueba fue sometida a un análisis de componentes, en donde se manifiesta que tres factores explican el 39.295% de la varianza total y el análisis factorial 0.20. El factor uno, explica el 22.9% de la varianza que se aglomeran en los ítems 1, 2, 3, 16, 17, 18, 21 y 26 cuya carga factorial se encuentran entre 0.390 y 0.634.

El Factor dos explica el 9.22% de la varianza y que corresponden a los siguientes ítems; 4, 5, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 19, 20 y 23, y la carga factorial está entre 0.300 y 0.641. Y por último tenemos al factor tres que explica el 7.2% de la varianza cuyos ítems son los; 6, 7, 8, 24 y 25, y la carga factorial está entre 0.458 y 0.817. Asimismo, este cuestionario es de 26 ítems, la forma de respuesta es dicotómica, constituida por tres factores, Satisfacción con las funciones, Satisfacción con las condiciones externas, y Satisfacción con los recursos humanos, fue validado con una prueba piloto y una muestra de 150 colaboradores de varias organizaciones; donde se utilizó un muestreo de tipo accidental, registró una confiabilidad de alfa de Cronbach de 0.95, siendo esta aceptable (Castro, 2016).

2.5. Método de análisis de datos.

Para el inicio de esta investigación, se procedió a realizar la limpieza de datos, cuyo objetivo fue la verificación de los instrumentos, donde se logró clasificar los cuestionarios que habían sido llenados de manera adecuada de aquellos que contenían vicios, inconsistencias e ítems en blanco.

Como segundo paso, se realizó la codificación para lograr la identificación de cada sujeto de la muestra en la base de datos, para luego ingresar en una hoja de Excel 2017 los puntajes obtenidos de los instrumentos.

Para demostrar las hipótesis y lograr los objetivos de esta investigación, se manejó el programa IBM SPSS statistics versión 24, para evaluar la distribución de los datos y con ello elegir la prueba estadística no paramétrica de Spearman, que permita determinar la relación entre las variables y se interpretó con los criterios de tamaño de efecto, para un efecto pequeño relaciones desde .10, mediano desde .30, y grande desde .50 en adelante (Cohen, 1988).

2.6. Aspectos éticos.

Para dar inicio al proceso de la información se solicitó el permiso correspondiente dirigido a la autoridad a cargo de las instituciones, así mismo se presentó una carta de presentación emitida por la Universidad César Vallejo, donde se solicitó el acceso a las instituciones que presiden, cuyo objetivo fue aplicar los cuestionarios necesarios para esta investigación.

En cuanto a la aplicación de los instrumentos, se solicitó el consentimiento informado, dando a conocer a la población el objetivo de esta investigación, además se

informó que la participación era voluntaria y que los resultados encontrados, así como su identidad serían tratados con confidencialidad, siendo el fin la investigación se plantea, finalmente se explicó que, al culminar la investigación, ésta beneficiará a el sector salud, reflejando la situación actual que presentan.

III. RESULTADOS

En la tabla 2, se aprecia que la media alcanzada para satisfacción laboral es de 18.69, con una desviación estándar de 4.85, ubicándose por encima del promedio teórico (12.5), sucede de modo similar en cada una de las dimensiones, donde el promedio obtenido supera el promedio teórico, ello indica que en su mayoría los participantes del estudio respondieron en la opción de respuesta verdadero.

Tabla 2

Estadísticos descriptivos de la variable satisfacción laboral (n=259)

Variable/Dimensiones	Nº Ítems	Mínimo	Máximo	MT	Media	DE	Asimetría
Satisfacción Laboral	25	0	25	12. 5	18.69	4.8 5	-1.77
Satisfacción con el ambiente físico	4	0	4	2	2.49	1.2 6	-.50
Satisfacción intrínseca	4	0	4	2	3.55	.86	-2.15
Satisfacción con la supervisión y participación	9	0	9	4.5	7.29	2.1 8	-1.62
Satisfacción con las remuneraciones y prestaciones	6	0	6	3	3.73	1.5 5	-.39
Satisfacción con la cantidad de producción	2	0	2	1	1.75	.57	-2.17
Satisfacción con la calidad de producción	2	0	2	1	1.39	.76	-.77

Nota: MT=Media teórica; DE=desviación estándar

En la tabla 3, se observa que la media alcanzada compromiso organizacional es de 87.97 con una desviación estándar de 16.39, situándose por encima del promedio teórico (72), de manera similar se observa que en las dimensiones la media obtenida se ubica por encima de la media teórica, lo cual señala que los participantes se hallan medianamente comprometidos con la organización.

Tabla 3

Estadísticos descriptivos de la variable compromiso organizacional (n=259)

Variable/Dimensiones	Nº Ítems	Mínimo	Máximo	MT	Media	DE	Asimetría
Compromiso Organizacional	18	35	115	72	87.97	16.39	-.91
Compromiso afectivo	6	9	41	24	28.36	6.64	-.57
Compromiso de continuidad	6	11	42	24	29.62	6.00	-.81
Compromiso normativo	6	12	40	24	29.99	5.48	-.90

Nota: MT=Media teórica; DE=desviación estándar

Además, se aprecia que satisfacción laboral evidencia una relación directa de efecto grande (Cohen 1988), con el compromiso organizacional ($\rho = >.50$) con presencia de significancia estadística ($p >.01$), alcanzando un valor de .708**. Lo cual indica a medida que los participantes sientan satisfacción con la organización también hay presencia de compromiso organizacional. Así mismo se obtuvo un LI de .635 y un LS de .768 al 95% de confianza.

En la tabla 4, se observa que las dimensiones de satisfacción se relacionan directamente de efecto pequeño a efecto grande (Cohen, 1988) con las dimensiones de compromiso organizacional, es decir se observa la probabilidad que las variables de compromiso organizacional estén influenciadas por las de satisfacción laboral.

Tabla 4

Relación entre las dimensiones de satisfacción laboral y compromiso organizacional (n=259)

Variables		rho	IC 95%	
			LI	LS
Satisfacción con el ambiente físico	Compromiso afectivo	,414**	.304	.516
	Compromiso de continuidad	,371**	.261	.474
	Compromiso normativo	,272**	.153	.391
Satisfacción intrínseca	Compromiso afectivo	,379**	.253	.499
	Compromiso de continuidad	,419**	.307	.515
	Compromiso normativo	,368**	.251	.475
Satisfacción con la supervisión y participación	Compromiso afectivo	,461**	.345	.565
	Compromiso de continuidad	,516**	.400	.614
	Compromiso normativo	,460**	.347	.565
Satisfacción con las remuneraciones y prestaciones	Compromiso afectivo	,498**	.395	.589
	Compromiso de continuidad	,481**	.377	.579
	Compromiso normativo	,416**	.306	.518
Satisfacción con la cantidad de producción	Compromiso afectivo	,389**	.272	.497
	Compromiso de continuidad	,372**	.269	.473
	Compromiso normativo	,358**	.249	.473
Satisfacción con la calidad de producción	Compromiso afectivo	,479**	.374	.578
	Compromiso de continuidad	,433**	.323	.543
	Compromiso normativo	,284**	.171	.394

Nota: rho=coeficiente de correlación de Spearman; IC=intervalo de confianza; LI=límite inferior; LS=límite superior

IV. DISCUSIÓN

Las organizaciones en la actualidad apuestan por invertir en el recurso humano que posee cada empresa, por tal razón, en tanto se mantenga al colaborador satisfecho en el puesto donde ejerce sus funciones, éste se mantendrá identificado y comprometido con los distintos lineamientos que impone la organización, es decir, mientras que el trabajador se sienta orgulloso de su empresa, será capaz de rechazar ofertas incluso con mayor valor económico, lo que implica que a mayor satisfacción mayor compromiso (Kruse, 2013, citado por Aldana, Tafur y Leal, 2018). Es así que, en las entidades de salud debido al servicio que brindan, es necesario que los procesos resulten vitales para los usuarios y donde la calidad de prestación de servicios sea más relevante que cualquier gestión. Por tal razón, en el presente estudio se estableció como objetivo hallar la relación entre satisfacción con el compromiso laboral en el personal asistencial de salud del Hospital Lazarte, de la provincia de Trujillo.

De tal manera se planteó la hipótesis general existe relación entre satisfacción laboral y compromiso laboral en la muestra de estudio, de lo cual se halló relación directa de efecto grande (Cohen, 1988). Lo medido indica, que los participantes presenten actitudes positivas hacia la organización orientadas hacia el trabajo de manera general o específica, en estos se desarrollará un vínculo psicológico o apego emocional, el cual está asociado con la organización donde laboran. Por lo cual se acepta la hipótesis general.

En esa misma línea, Carpio (2015) encontró relación directa de efecto grande entre la satisfacción y el compromiso laboral en participantes de una entidad pública de salud, de modo similar, Ledezma (2016) encontró que las variables mencionadas también presentan relación directa de efecto mediano en personal de la Microred San Juan Bautista de Ayacucho.

Al respecto Morales y Villalobos (2012) señalan que cuando el colaborador se muestra de conformidad con su puesto de trabajo, ello va a influir en la producción y eficacia de su desempeño laboral, lo cual son características propias del compromiso de un colaborador con su organización. En tanto, Jericó (2001, citado por Frías, 2014) indica que la satisfacción juega un papel no necesariamente condicional para que un colaborador se halle comprometido en un puesto de trabajo, y hay la posibilidad de que migre a otra empresa, sin embargo, la satisfacción es un factor esencial para que se desarrolle el

compromiso de un individuo en su centro de labores. En tal sentido, Gallardo y Reynaldos (2014) hacen mención que en el sector salud las políticas se han ceñido a satisfacer al usuario externo bajo la idea que su valoración es lo que va a determinar la calidad de servicio, sin embargo, se ha descuidado los elementos que se asocian, tal es el caso de la satisfacción del personal de salud y por ende se ha visto afectado el compromiso en los colaboradores.

La primera hipótesis específica refiere que existe relación entre satisfacción con el ambiente físico y las dimensiones de compromiso organizacional (compromiso afectivo, compromiso de continuidad y compromiso normativo) en la muestra de estudio, de lo cual se halló relación directa de efecto pequeño en las dimensiones relacionadas. Lo medido indica, que los participantes se sienten satisfechos con el ambiente físico donde ejercen sus funciones, tales como los aspectos de salubridad, higiene temperatura, entre otros; en ellos se desarrolla un grado de apego emocional con la organización, así también la toma de conciencia de las consecuencias relacionadas si se abandona o no a la organización, así como el desarrollo del deber y obligación con la entidad. Por tal razón, se acepta la hipótesis planteada.

Pérez (2018) al analizar la relación entre compromiso y satisfacción laboral en personal asistencial de salud de un hospital de Lima, halló que como parte de las correlaciones específicas la dimensión satisfacción con ambientes físicos se relaciona con las dimensiones de compromiso laboral. Por su parte, Hannoun (2011) hace mención que los trabajadores que no se sientan satisfechos con su organización, se verá reflejado en su rendimiento y productividad, por lo cual se recomienda que las condiciones de trabajo sean óptimas, proporcionando un adecuado entorno donde el colaborador puede desarrollar correctamente sus funciones. Empero, cuando hay una mala gestión en cuanto a sueldos e infraestructura en los establecimientos de salud público, el personal de salud tiende a migrar a empresas privadas generando un déficit en dicha entidad (La República, 2015).

La segunda hipótesis específica indica que existe relación entre satisfacción intrínseca con las dimensiones de compromiso laboral (compromiso afectivo, compromiso de continuidad y compromiso normativo) en la muestra de estudio, de ello se encontró que las dimensiones se relacionan de forma directa y de efecto mediano. Ello indica que, a medida que los participantes vean cumplidas sus expectativas, que la organización brinda oportunidades de crecimiento profesionales y líneas de carrera, el trabajador desarrollará un grado de pertinencia emocional para con la organización, tomará en cuenta las consecuencias

relacionadas si abandona o no la organización; así como el desarrollo del deber y obligación para con la entidad. Por tanto, se acepta la segunda hipótesis específica.

Portilla (2017) reporta que, como parte del análisis de relaciones específicas de las variables, existe relación directa de efecto mediano entre la dimensión satisfacción intrínseca con las dimensiones de compromiso organizacional. Al respecto Villar (2017) refiere que las organizaciones que identifican las necesidades de sus colaboradores y por consiguiente tratan de cubrirlas, con la finalidad que alcancen su desarrollo personal y de objetivos, hace que incremente el compromiso. A su vez, Backer y Backer (1999, citado por Juaneda y González, 2007) hacen mención para que un colaborador demuestre compromiso con la organización, es necesario que se hallen resuelto las metas y objetivos individuales.

La tercera hipótesis específica refiere que existe relación entre la dimensión satisfacción con la supervisión y participación con las dimensiones de compromiso organizacional (compromiso afectivo, compromiso de continuidad y compromiso normativo) en la muestra de estudio. De lo cual, los hallazgos evidencian relación directa de efecto mediano entre las dimensiones mencionadas. Tales resultados indican que, a medida que el colaborador se halle satisfecho con las decisiones tomadas por los directivos entendiéndolo como una mejora para la organización debido al vínculo con ella, en ellos se desarrolla un grado de apego emocional conveniente para la organización; en consecuencia el trabajador se verá tomado en cuenta y por ende manifestará conformidad con sus superiores, por lo tanto de desarrollarán sentimiento de deber y obligación para con la entidad. Por tanto, se acepta la hipótesis planteada.

En esa misma línea Abanto (2017) encontró relación directa de efecto mediano entre la dimensión supervisión con el compromiso normativo, afectivo y de continuidad, a su vez, Cohen (2003, citado en Ruiz de Alva, 2013) señala que las organizaciones que engloban una publicidad interna donde se pone de manifiesto aspectos del puesto de trabajo y su naturaleza como el liderazgo que desempeñan, en lo relacionado a las cargas familiares, necesidades, valores con los que cuenta el colaborador, hace que este acate con mayor facilidad las normas que se le impone. A su vez Arbaiza (2017) hace mención que para analizar en compromiso en los colaboradores es necesario tener en consideración los indicadores que le generan la satisfacción, por lo que resalta que va a depender también de las estrategias que use la entidad con los trabajadores.

La cuarta hipótesis específica señala que existe relación entre la dimensión satisfacción con las remuneraciones y prestaciones con las dimensiones de compromiso (compromiso afectivo, compromiso de continuidad y compromiso normativo) en la muestra de estudio. De ello, se halló relación directa de efecto mediano entre las dimensiones mencionadas. Lo cual refleja que los participantes perciben a su entidad como una que cumple con los convenios acordados, disposiciones, normas laborales, pactos colectivos, negociaciones y sobre todo los términos de sus contratos; por tanto el colaborador desarrolla un grado de pertinencia emocional adecuado a su puesto de trabajo, introyectando así sentimientos de deber y obligación para con la entidad. Por consiguiente, se acepta la hipótesis planteada.

García (2018) al analizar la relación entre compromiso y satisfacción laboral en el personal de un centro médico, como parte de sus hallazgos encontró que la dimensión de satisfacción con las remuneraciones y prestaciones presenta relación positiva de efecto pequeño y mediano con cada una de las dimensiones de compromiso laboral. En ese sentido, Korman (1977, citado por Ruvalcava, Selva y Sahagún, 2010), refiere que la satisfacción se vincula de manera positiva con las características del puesto de trabajo que ocupa cada colaborador en su organización, el cual se ajusta a los anhelos y normas de los grupos, al ser consideradas como un lineamiento a seguir para la perspectiva que éste adopte respecto al ambiente y a su realidad, dicho de otro modo, de acuerdo al valor que los demás le den el colaborador se va a sentir satisfecho y comprometido con la organización. A este respecto, Fernández (2017) señala que el colaborador va a sopesar el costo y tiempo que ha invertido en la empresa, y va a evaluar ofertas de empleo indicando que en situaciones de vulnerabilidad el trabajador al no sentirse valorado puede abandonar la institución.

La quinta hipótesis específica refiere existe relación entre la dimensión satisfacción con la cantidad de producción y las dimensiones de compromiso laboral (compromiso afectivo, compromiso de continuidad y compromiso normativo) en la muestra de estudio. De lo cual se halló relación directa de efecto mediano entre las dimensiones mencionadas. Ello indica que, el colaborador que se halle satisfecho con las labores de la entidad y con la jornada del día, desarrollarán un grado de pertinencia emocional para con la organización, la toma de conciencia de las consecuencias relacionadas si se abandona la organización, así como el desarrollo del deber y obligación para con la entidad. Como consecuencia, se acepta la hipótesis planteada.

Ajahuana y Guerra (2017) al establecer la relación entre compromiso organizacional y la satisfacción laboral, encontraron que las dimensiones de satisfacción laboral se relacionan con las dimensiones de compromiso laboral. Concerniente a ello, Pujol y Dabos (2018) indican que, para que un colaborador tome una actitud positiva frente a las responsabilidades que la institución pauta, es necesario que éste se sienta satisfecho con una serie de elementos, tales como la rotación, el desempeño, la productividad y la efectividad laboral, para ello la organización debe trabajar en el bienestar físico y psicológico de su trabajador.

La sexta hipótesis específica hace mención que existe relación entre satisfacción con la calidad de producción y las dimensiones de compromiso laboral (compromiso afectivo, compromiso de continuidad y compromiso normativo) en la muestra de estudio. De ello, se encontró que las dimensiones mencionadas presentan relación directa de efecto pequeño y mediano. Lo cual indica, en tanto, el colaborador se halle satisfecho con los medios o materiales que usa para el desarrollo a plenitud de su trabajo, en ellos se desarrolla un grado de pertinencia emocional para con la organización, la toma de conciencia de las consecuencias relacionadas si se abandona la organización, así como el desarrollo del deber y obligación para con la entidad. Por tal motivo, se acepta la hipótesis planteada.

En ese sentido, Abanto (2017) halló que la satisfacción con la calidad de producción muestra relación positiva de efecto mediano con las dimensiones de compromiso laboral. A su vez, Galaz (2002, citado por Aguilar, Magaña y Surdez, 2010) hacen mención, que la satisfacción en el trabajo se halla estrechamente ligada al desarrollo de la dignidad de los trabajadores, es así que un componente esencial es la calidad de vida, y para ello se toma en cuenta la calidad del producto que brinda el trabajador pues este se valoriza y puede ser tomado en cuenta al momento de aumentos salariales o ascensos de puesto; por tanto colaborador va a mantener un comportamiento orientado al compromiso con su trabajo y con su organización.

En esa misma línea, Zayas, et al. (2015) refieren que la satisfacción laboral va más allá de lo económico, aludiendo al círculo social del colaborador, es decir, el empleador debe tomarse el tiempo de conocer sobre las necesidades del personal y sobre la base de ello plantear las reformas y estrategias que permitan desarrollar mejor sus labores.

Finalmente, las limitaciones del estudio se centran en que los estudios previos analizaron la relación de las variables satisfacción laboral y compromiso organizacional sin considerar un análisis psicométrico como evidencia que presenta una puntuación total; asimismo, en la construcción de los instrumentos con los cuales se midió dichas variables, los autores no propusieron un modelo bifactorial que evidencia una puntuación total del instrumento. Por tal razón, para corroborar y analizar la hipótesis general se consideró sobre la base de las definiciones conceptuales de las dimensiones de cada instrumento, mismas que guardan similitud.

V. CONCLUSIONES

Del análisis de los datos recolectados de la aplicación de los instrumentos se concluye:

- La variable satisfacción laboral evidencia relación directa de efecto grande con el compromiso organizacional, ello refleja en tanto los participantes se sientan satisfechos con la organización habrá presencia de compromiso organizacional.
- Las dimensiones satisfacción con el ambiente físico y satisfacción con la calidad de producción demuestran relación directa de efecto pequeño a mediano con las dimensiones de compromiso organizacional
- Las dimensiones satisfacción intrínseca, satisfacción con la supervisión y participación, satisfacción con las remuneraciones y prestaciones, y satisfacción con la cantidad de producción presentan relación directa de efecto mediano a grande con las dimensiones de compromiso organizacional.

VI. RECOMENDACIONES

- Se recomienda diseñar y desarrollar un programa sobre la satisfacción laboral con la finalidad de reforzar y/o incrementar la satisfacción en los colaboradores del Hospital Víctor Lazarte Echegaray.
- Se recomienda desarrollar una investigación donde se incluya variables sociodemográficas como tiempo de servicio, edad, sexo, tipo de puesto, entre otras, con la finalidad de identificar donde se presenta mayor relación de las variables.
- Se recomienda a futuras investigaciones, previo a efectuar el análisis de datos correlacionales sobre las variables de estudio, considerar un análisis psicométrico que indique si presenta una puntuación total del instrumento o no.
- Se recomienda al área de capacitación del Hospital Víctor Lazarte Echegaray tomar en cuenta los resultados del estudio, con el fin de elaborar un plan de trabajo acorde a las necesidades de los colaboradores.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abanto, S. (2017). Comportamiento organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de una institución de salud pública de Sullana. (*Tesis de licenciatura*). Universidad privada Antenor Orrego. Trujillo, Perú. Recuperado de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/2881/1/RE_PSICO_SUSAN.ABANTO_COMPROMISO.ORGANIZACIONAL_DATOS.PDF
- Aguilar, N. Magaña, D. & Surdez, D. (2010). Importancia de la Satisfacción Laboral. *Revista autónoma de Tabasco*. Universidad Juárez. Recuperado de https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:wzggIVX7KGUJ:https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no69/38-importancia_de_la_satisfaccion_laboral_investigacion_ocubre_2010x.pdf+&cd=1&hl=es-419&ct=clnk&gl=pe
- Aguilar, N., Medina, D. & Surdez. (2010). Importance of the labor satisfaction. *Revista informativa*. Recuperado de https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no69/38-importancia_de_la_satisfaccion_laboral_investigacion_ocubre_2010x.pdf
- Aldana, E., Tafur, J. & Leal, M. (2018). Organizational commitment as a successor of the quality of the health sector in Colombia. *Revista espacios*, 39(11), 13. Recuperado de <http://www.revistaespacios.com/a18v39n11/a18v39n11p13.pdf>
- Arbaiza, L. (06 de febrero, 2017). Conocimiento y habilidad: compromiso laboral. *El peruano. Diario Oficial del Bicentenario*. Recuperado de <http://www.elperuano.com.pe/noticia-compromiso-laboral-50879.aspx>
- Ajahuana, K. & Guerra, B. (2017). Compromiso Organizacional y Satisfacción Laboral en trabajadores del Centro De Salud Ampliación Paucarpata De Arequipa. (*Tesis para licenciatura*). Universidad Nacional De San Agustín De Arequipa. Arequipa, Perú. Recuperado de <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/3613/Psajgukg.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Bayona, C., Goñi, S. & Madorrán, C. (2015). Compromiso Organizacional: Implicaciones para la gestión estratégica de los Recursos Humanos. *Revista Europea de Dirección*

y *Economía de la Empresa*. Recuperado de https://www.researchgate.net/profile/Cristina_Bayona/publication/266454597_Compromiso_Organizacional_Implicaciones_para_la_gestion_estrategica_de_los_Recurso_Humanos/links/54b650b30cf2bd04be31fb00/Compromiso-Organizacional-Implicaciones-para-la-gestion-estrategica-de-los-Recursos-Humanos.pdf

Begoña, C. (2016). Distribución teórica de probabilidad. *Departamento de fundamentos clínicos*. Recuperado de <http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/116184/1/Distribuci%C3%B3n-apuntes-DD.pdf>

Betanzos, N. & Paz, F. (2011). Compromiso organizacional en profesionales de la salud. Revisión bibliográfica. *Revista de Enfermería Instituto Mexicano Seguro Social*, 19(1),35-4. Recuperado de https://www.academia.edu/17117150/Compromiso_organizacional_en_profesionales_de_la_salud._Revisi%C3%B3n_bibliogr%C3%A1fica

Bohrt, R., Romero, C. & Díaz, F. (2014). El compromiso organizacional entre obreros: un estudio en cuatro organizaciones bolivianas. *Revista científica scielo*, 12(2), 227-245. Recuperado de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2077-21612014000200004

Cabanillas, S. (2018). Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional en colaboradores de una Entidad Bancaria de la provincia de Trujillo. (*Tesis de licenciatura*). Universidad César Vallejo. Trujillo, Perú.

Carpio, S. (2015). Compromiso Organizacional y Satisfacción Laboral de los Trabajadores de una Entidad Pública – Sector Salud 2015. (*Tesis para el grado de magíster en gestión pública*). Universidad César Vallejo. Lima, Perú. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/17892/Carpio_CS.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Carreón, J. (2014). Compromiso laboral del trabajo social en el sector salud. *Contaduría y Administración, Universidad Nacional Autónoma de México*. 60(1),31-51. Recuperado de <http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:g5wXbAFMDHEJ:www.c>

ya.unam.mx/index.php/cya/article/download/3/3+&cd=1&hl=es-419&ct=clnk&gl=pe

- Castro, F. 2016. La imagen corporativa y la satisfacción laboral. Estudio correlacional con trabajadores limeños. (*Tesis de licenciatura*). Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Lima, Perú
- Charaja, Y. & Mamani, J. (2014). Satisfacción laboral y motivación de los trabajadores de la dirección regional de comercio exterior y turismo - Puno - Perú, 2013. *Revista Scielo*, 5(1) 05-13. Recuperado de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682014000100001
- Chiang, M., Nuñez, A., Martín, M. & Mauricio, B. (2010). Commitment of Employees with Organization and their Relationships with the Organizational Environment: Gender and Age Analysis. *Panorama Socioeconómico*, 28(40),90-100. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/399/39915685007.pdf>
- Chiang, M., Gómez, N. & Wackerling, L. (2016). Compromiso Organizacional del Funcionario Municipal Rural de la Provincia de Ñuble, Chile. *Ciencia & Trabajo*. 18(56), 134-138. Recuperado de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/cyt/v18n56/art10.pdf>
- Cohen, J. (1988). *Statistical power analysis for the behavioral sciences*. (2 ed.). Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum.
- Da Silva, T. (2018). Compromiso laboral y felicidad del colaborador. *Forbes*. Recuperado de <https://www.forbes.com.mx/compromiso-laboral-y-felicidad-del-colaborador/>
- Daza, D., Porto, S. & Fang, Y. (2007). Importancia de la satisfacción laboral del trabajador en las organizaciones. *Universidad tecnológica de Bolívar*. Recuperado de <http://biblioteca.unitecnologica.edu.co/notas/tesis/0042607.pdf>
- Domínguez, S., Calderón, G & Arroyo, F. (2017). Cuestionario de satisfacción S21/26 Análisis psicométrico en trabajadores administrativos. *ResearchGate*. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/312277357_Cuestionario_de_Satisfaccion_S2126_analisis_psicometrico_preliminar_en_trabajadores_administrativos

- ESSALUD (07 de diciembre del 2018). EsSalud pondrá en marcha mejoramiento integral de Hospital Lazarte de Trujillo. Recuperado de <http://www.essalud.gob.pe/essalud-pondra-en-marcha-mejoramiento-integral-de-hospital-lazarte-de-trujillo/>
- Escalante, N. (03 de marzo del 2016) Detectan ausentismo de personal en redes de salud. *Correo*. Recuperado de <https://diariocorreo.pe/edicion/ayacucho/detectan-ausentismo-de-personal-en-redes-de-salud-657696/>
- Fernández, A. (2014). Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional en empleados y operarios de una empresa textil del distrito la Esperanza en Trujillo. (*Tesis para licenciatura*). Universidad Privada del Norte, Trujillo, Perú.
- Fernández, A. (2017). El compromiso organizacional. (*Grado en Relaciones Laborales y Recursos Humanos*). Universidad de Valladolid. Soria, España. Recuperado de <https://core.ac.uk/download/pdf/154403222.pdf>
- Fragua, C. (2016). El compromiso de los empleados, clave del éxito de las organizaciones. *ORH Observatorio de Recursos Humanos*. Recuperado de <http://www.observatoriorh.com/motivacion-y-compromiso/el-compromiso-de-los-empleados-es-la-clave-del-exito-de-las-organizaciones.html>
- Figuerola, C. (2017). Propiedades Psicométricas del Cuestionario de Compromiso Organizacional en Trabajadores Públicos de la Región La Libertad. (*Tesis de licenciatura*). Universidad César Vallejo. Trujillo, Perú.
- Frías, P. (2014). Compromiso y satisfacción laboral como factores de permanencia de la generación Y. (*Tesis de maestría*). Universidad de Chile. Santiago, Chile. Recuperado de http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/117629/TESIS%20MAGISTER%20PFRIAS_2014.pdf?sequence=1
- Gallardo, A & Reynaldos, K. (2014). Calidad de servicio: satisfacción usuaria desde la perspectiva de enfermería. *Enfermería Global*, 13(36), 353-363. Recuperado de http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412014000400020&lng=es&tlng=es.
- García, A. (2015). Síndrome de burnout y compromiso organizacional en trabajadores de un grupo importador de vehículos menores región norte, 2012. (*Tesis de licenciatura*).

- Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Chiclayo, Perú. Recuperado de http://54.165.197.99/bitstream/usat/345/1/TL_Garcia_Baca_RosaDeGuadalupe.pdf
- García, C. (2018). Compromiso organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de un servicio médico privado en Lima - 2018. (*Tesis para maestro en gestión de los servicios de la salud*). Universidad César Vallejo. Lima, Perú. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/14196/Garc%C3%ADa_CIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Gestión (24 de agosto del 2017). Un sistema de salud con recursos limitados y con más afiliados. *Gestión*. Recuperado de <https://gestion.pe/tendencias/sistema-salud-recursos-limitados-afiliados-142284>
- Gómez, D., Recio, R., Avalos, M. & González, J. (2013) Satisfacción laboral y compromiso en las organizaciones de Rio Verde, S.L.P. *Revista de Psicología y Ciencias del Comportamiento*, 4(1),59-75. Recuperado de <http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:FRkff0lckFwJ:www.revistapcc.uat.edu.mx/index.php/RPC/article/download/63/pdf+&cd=2&hl=es-419&ct=clnk&gl=pe>
- Guardia, F., Alva, J. & Ramos, J. (2015). Conflictos laborales en el sector salud del Perú. *Anales de la Facultad de Medicina*, 76(spe), 63-65. Recuperado de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1025-55832015000100008
- Hannoun, G. (2011). Satisfacción Laboral. (*Tesis para licenciatura*). Universidad Nacional de Cuyo. Mendoza, Argentina. Recuperado de http://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/4875/hannouncetrabajodeinvestigacion.pdf
- Hurtado, M. (2017). Bases conceptuales del compromiso organizacional. Una visión de implicación, según Meyer y Allen, y su medición en dos empresas del sector retail de Piura. (*Tesis de licenciatura*). Universidad de Piura. Piura, Perú. Recuperado de https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/2883/AE_291.pdf?sequence=1
- INEI. (2011). *Instituto Nacional de Estadística e Informática*. Recuperado de <https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/metodologias/encuestas01.pdf>
- Juaneda, E. & Gonzales, L. (2007). Antecedentes y consecuencias del compromiso organizativo. *Revista Dialnet*. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/2234965.pdf>

- La República (07 de setiembre del 2015). Mil 600 médicos migran a sectores privados por mejores sueldos. *La República*. Recuperado de <https://larepublica.pe/en-portada/880148-mil-600-medicos-migran-a-sectores-privados-por-mejores-sueldos>
- Ledezma, N. (2016). Satisfacción y compromiso laboral del personal de salud de la microrred de San Juan Bautista-Ayacucho, 2014. (*Tesis de Maestría*). Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga, Perú. Recuperado de: http://repositorio.unsch.edu.pe/bitstream/handle/UNSCH/1261/TM%20GS14_Led.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Márquez, M. (s.f.). Satisfacción Laboral. *Boletín electrónico AEG*. Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima, Perú. Recuperado de http://aeg.pucp.edu.pe/boletin/deintereses/boletin11/general_marquez.pdf
- Meliá, J. & Peiró, J. (1989). La medida de la satisfacción laboral en contextos organizacionales: el cuestionario de satisfacción S20/23. *Psicologemas*, (5), 59-74. Recuperado de https://www.uv.es/~meliajl/Research/Art_Satisf/ArtS20_23.PDF
- Meliá, J. & Peiró, J. (1989). El cuestionario de satisfacción S10/12 estructura factorial, fiabilidad y validez. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 4 (11), 179-187. Recuperado de https://www.uv.es/meliajl/Research/Art_Satisf/ArtS10_12.PDF
- Meliá, J., Pradilla, J., Martí, N., Sancerni, M., Oliver, A., & Tomás J. (1990). Estructura factorial, fiabilidad y validez del Cuestionario de Satisfacción S21/26: Un instrumento con formato dicotómico orientado al trabajo profesional. *Revista de Psicología Universitas Tarraconensis*, 12(1/2), 25-39. Recuperado de http://www.uv.es/~meliajl/Research/Art_Satisf/ArtS21_26.PDF
- Morales, M. & Villalobos, J. (2012). Satisfacción laboral y el compromiso organizacional en un centro de salud privado. (*Tesis de trabajo de grado especial*). Universidad Rafael Urdaneta, Maracaibo, Venezuela. Recuperado de <http://200.35.84.131/portal/bases/marc/texto/3201-12-05469.pdf>
- Organización Internacional del Trabajo (2016). *Panorama Laboral de América Latina y el Caribe 2015*. 136p. Recuperado de http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/publication/wcms_435169.pdf

- Otzen, T. & Manterola, C. (2017). Técnicas de muestreo sobre una población a estudio. *Int. J. Morphol*, 35(1),227-232. Recuperado de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>
- Peña, M., Díaz, M., Chávez, A. & Sánchez, C. (2016). The organizational commitment as part of the behavior of workers in small businesses. *Revista internacional administracion & finanzas*, 9,(5), 95-105. Recuperado de
- Peralta, M., Santofimio, A. & Segura, V. (2007). El compromiso laboral: discursos en la organización. (*Tesis de doctorado en psicología social*). Universidad de la Sabana. Bogotá Colombia. Recuperado de <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/pdc/n19/n19a05.pdf>
- Pérez, M. (2018). Compromiso organizacional y satisfacción laboral del personal asistencial del Hospital Nacional Dos de Mayo Lima, 2018. (*Tesis para maestra en gestión de los servicios de la salud*). Universidad César Vallejo. Lima, Perú. Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/15301>
- Portilla, R. (2017). Satisfacción y Compromiso Organizacional de los trabajadores de un Hospital de Salud Mental. (*Tesis de licenciatura*) Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC). Lima, Perú. Recuperado de http://repositorioacademico.upc.edu.pe/upc/bitstream/10757/621718/2/portilla_br.pdf
- Pujol, L. & Dabos, G. (2018). Job satisfaction: a literature review of its main antecedents. *Journal of management and economic for Iberoamerica*, 34,(146),3-18. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/eg/v34n146/0123-5923-eg-34-146-00003.pdf>
- Ruiz de Alva, J. (2013). Organizational commitment: a personal and business value in the internal marketing. *Revista de Estudios Empresariales*, 1(58), 67 - 86
- Ruvalcava, J., Selva, C. y Sahagún, M. (2010). *Satisfacción laboral: una revisión teórico-histórica de su investigación*. Estudios sobre el trabajo en la región centro de México, Edition: Primera Edición 2014. Universidad Autónoma de Aguascalientes, Editors: Octavio Martín Maza Díaz Cortés, pp.113-128 Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/298214529_Satisfaccion_laboral_una_revision_teorico-historica_de_su_investigacion

- Sánchez, M., Bernardino, J. & Parra, M. (2013). Diseño y validación de un cuestionario de satisfacción laboral para técnicos deportivos (CSLTD). *Cultura, Ciencia y Deporte*, 8(23), 119-127. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/1630/163028052005.pdf>
- Sánchez, M., Sánchez, P., Cruz, M. & Sánchez, F. (2013). Características organizacionais da satisfação no trabalho na Espanha Organizational characteristics in the labour satisfaction in Spain. *Revista de Administração de Empresas*. Recuperado de <http://www.scielo.br/pdf/rae/v54n5/0034-7590-rae-54-05-0537.pdf>
- Sausa, M. (02 de setiembre del 2017). Servicio de salud presenta más de 47 mil reclamos en lo que va del año. *Perú21*. Recuperado de <https://peru21.pe/lima/ministerio-salud-47-000-reclamos-2017-deficiente-servicio-salud-374194>
- Sousa, V., Driessnack, M. y Costa, I. (2007). Revisión de diseños de investigación resaltantes para enfermería. Parte 1: diseños de investigación cuantitativa. *Revista Latino-americana Enfermagem*, 15(3). Recuperado de: http://www.scielo.br/pdf/rlae/v15n3/es_v15n3a22.pdf
- Vargas, E. (2018). Daimler Trucks México: innovación y compromiso organizacional que dejan huella. *Revista transportes y turismo*. Recuperado de <http://tyt.com.mx/noticias/daimler-trucks-mexico-innovacion-y-compromiso-organizacional-que-dejan-huella/>
- Vera, V., Inga, C. & Atamari, N. (2013). Satisfacción laboral del personal de salud en una zona de conflicto armado de Cusco. *Anales de la Facultad de Medicina*, 76(3), 289-290. Recuperado de <http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/anales/article/view/11242/10204>
- Ventura-León, J. (2017). ¿Población o muestra?: Una diferencia necesaria. *Revista Cubana de Salud Pública*, 43(4), 648-649.
- Villar, S. (24 de junio del 2017). Great Place To Work 2017: Un análisis de las empresas que destacaron en Perú. *El Comercio*. Recuperado de <https://elcomercio.pe/economia/negocios/great-place-to-work-2017-analisis-empresas-destacaron-peru-437073>

Zayas, P., Báez, R., Zayas, J. & Hernández, M. (2015). Causes of job satisfaction in a marketing organization wholesale. *Revista Scielo*, 23(2),35-51. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/rfce/v23n2/v23n2a04.pdf>

Anexos

Anexo 1

En la tabla 5, se aprecia que los valores de correlación ítem-factor varía de .25 a .60, y los valores de consistencia interna oscila entre .51 a .80.

Tabla 5

Índices de homogeneidad y consistencia interna de las puntuaciones obtenidas de la aplicación del instrumento de satisfacción laboral (n=259)

Factor	Ítems	Ítem-factor	ω	IC 95%	
		r		LI	LS
Satisfacción con el ambiente físico	6	.25	.58	.49	.66
	7	.40			
	8	.36			
	24	.39			
Satisfacción intrínseca	1	.46	.63	.52	.75
	2	.49			
	3	.28			
	18	.43			
Satisfacción con la supervisión y camaradería	10	.37	.80	.75	.86
	11	.57			
	13	.55			
	15	.45			
	16	.57			
	17	.58			
	19	.33			
	20	.60			
Satisfacción con las remuneraciones y prestaciones	21	.41	.55	.46	.64
	4	.25			
	9	.28			
	b10	.30			
	12	.35			
	14	.29			
Satisfacción con la cantidad de producción	23	.32	.63	.52	.71
	5	.46			
Satisfacción con la calidad de producción	26	.46	.51	.37	.61
	b24	.34			
	25	.34			

Nota: r=índice de correlación r corregido; ω =coeficiente de consistencia interna Omega; IC=intervalo de confianza; LI=límite inferior; LS=límite superior

Anexo 2

En la tabla 6, se aprecia que los valores de correlación ítem-factor varía de .25 a .61, y los valores de consistencia interna oscila entre .60 a .77.

Tabla 6

Índices de homogeneidad y consistencia interna de las puntuaciones obtenidas de la aplicación del instrumento de compromiso organizacional (n=259)

Factor	Ítems	Ítem- factor	ω	IC 95%	
		r		LI	LS
Compromiso afectivo	6	.29	.77	.73	.81
	9	.31			
	12	.33			
	14	.60			
	15	.60			
	18	.61			
Compromiso de continuidad	1	.45	.67	.58	.76
	3	.37			
	4	.41			
	5	.43			
	16	.42			
	17	.35			
Compromiso normativo	2	.46	.60	.49	.70
	7	.44			
	8	.25			
	10	.32			
	11	.35			
	13	.36			

Nota: r=índice de correlación r corregido; ω =coeficiente de consistencia interna Omega; IC=intervalo de confianza; LI=límite inferior; LS=límite superior

CONSENTIMIENTO INFORMADO

El propósito de esta ficha de consentimiento informado es proveer a los participantes una explicación de la investigación que se llevará a cabo, así como el rol que cumplirá en ella.

La presente investigación pretende explicar tres variables las cuales son el compromiso organizacional y la satisfacción laboral, en el sector salud de la provincia de Trujillo; para tal fin se le solicita su colaboración respondiendo a 2 instrumentos los cuales tomarán un tiempo estimado de 15 minutos.

La finalidad es relacionar la variable compromiso organizacional con la satisfacción laboral; para ello, se solicita se nos proporcione sus apellidos y nombres, información que será manejada en absoluta reserva y solo podrá ser utilizada para fines de esta investigación, en la cuales solo se presentaran datos agrupados (no individuales) y se mantendrá bajo estricta confidencialidad que usted proporcione.

Las investigadoras se comprometen a manejar con prudencia los datos obtenidos y respetar el código de ética profesional. Asimismo, se respetará su libre decisión de colaborar o no con su participación. En caso que la decisión sea negativa no se generará consecuencias que puedan afectarle.

En caso de alguna inquietud o duda sobre la investigación a efectuarse se puede realizar las preguntas que considere conveniente a las investigadoras.

Por el presente documento manifiesto que se me ha brindado información para la participación de la investigación científica titulada “compromiso y satisfacción laboral en personal asistencial de salud en la provincia de Trujillo, la misma que está registrada en la Universidad César Vallejo.

Datos generales

Apellidos y nombres :

Edad :

Sexo

☐ F

☐ M

Fecha :

Profesión :

Institución :

Firma

Anexo 4

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL S21/26 J.L. Meliá (1998)

1. Me gusta mi trabajo	V	F
2. Estoy satisfecho con las posibilidades que me da mi trabajo de hacer las cosas en las que yo destaco	V	F
3. Estoy satisfecho con mi trabajo porque me permite hacer cosas que me gustan	V	F
4. Mi salario me satisface	V	F
5. Estoy satisfecho con la cantidad de trabajo que me exigen	V	F
6. La limpieza e higiene de mi lugar de trabajo es buena	V	F
7. La iluminación, ventilación y temperatura de mi lugar de trabajo están bien reguladas	V	F
8. El entorno físico y el espacio en que trabajo son satisfactorios	V	F
9. En mi empresa tengo unas satisfactorias oportunidades de promoción y ascenso	V	F
10. Estoy satisfecho de la formación que me da la empresa	V	F
11. Estoy satisfecho de mis relaciones con mis jefes	V	F
12. La forma en que se lleva la negociación en mi empresa sobre aspectos laborales me satisface	V	F
13. La supervisión que ejercen sobre mi es satisfactoria	V	F
14. Estoy satisfecho de cómo mi empresa cumple el convenio, y las leyes laborales	V	F
15. Estoy a gusto con la atención y frecuencia con que me dirigen	V	F
16. Estoy satisfecho de mi grado de participación en las decisiones de mi departamento o sección.	V	F
17. Me gusta la forma en que mis superiores juzgan mi tarea	V	F
18. Me satisface mi capacidad actual para decidir por mí mismo aspecto de mi trabajo	V	F
19. Mi empresa me trata con buena justicia e igualdad.	V	F
20. Estoy contento del apoyo que recibo de mis superiores.	V	F
21. Me satisface mi actual grado de participación en las decisiones de mi grupo de trabajo	V	F
22. Estoy satisfecho de mis relaciones con mis compañeros.	V	F
23. Estoy satisfecho de los incentivos y premios que me dan	V	F
24. Los medios materiales que tengo para hacer mi trabajo son adecuados y satisfactorios	V	F
25. Estoy contento del nivel de calidad que obtenemos.	V	F
26. Estoy satisfecho del ritmo a que tengo que hacer mi tarea	V	F

Anexo 5

ESCALA DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL DE MEYER Y ALLEN

N°	ITEMS	En fuerte desacuerdo	En desacuerdo	Ligeramente en desacuerdo	Indiferente	En ligero acuerdo	En moderado	En fuerte acuerdo
1	Actualmente trabajo en esta empresa más por gusto que por necesidad.							
2	Una de las principales razones por las que continúo trabajando en esta organización es porque siento la obligación moral de pertenecer a ella.							
3	Tengo una fuerte sensación de pertenecer a mi empresa							
4	Una de las razones principales para seguir trabajando en esta compañía, es porque otra empresa no podría igualar el sueldo y prestaciones que tengo aquí.							
5	Aunque tuviese ventajas con ello, no creo que fuese correcto dejar ahora a mi empresa.							
6	Me sentiría culpable si dejase ahora mi empresa, considerando todo lo que me ha dado							
7	Esta empresa tiene un gran significado personal para Mí.							
8	Creo que tengo muy pocas opciones de conseguir otro trabajo igual, como para considerar la posibilidad de dejar esta empresa.							
9	Ahora mismo no abandonaría mi empresa, porque me siento obligado con toda su gente.							
10	Me siento como parte de una familia en esta empresa.							
11	Realmente siento como si los problemas de esta empresa fueran mis propios problemas.							
12	Disfruto hablando de mi empresa con gente que no pertenece a ella							
13	Uno de los motivos principales por los que sigo trabajando en mi empresa, es porque afuera, me resultaría difícil conseguir un trabajo como el que tengo aquí.							
14	Esta empresa se merece mi lealtad.							
15	Sería muy feliz pasando el resto de mi vida laboral en esta empresa.							
16	Ahora mismo sería muy duro para mi dejar mi empresa, incluso si quisiera hacerlo							
17	Demasiadas cosas en mi vida se verían interrumpidas si decidiera dejar ahora mismo mi empresa							
18	Creo que le debo mucho a esta empresa.							



**RED ASISTENCIAL LA LIBERTAD
OFICINA DE CAPACITACION DOCENCIA E INVESTIGACION
COMITÉ DE INVESTIGACIÓN Y ÉTICA**

PI N° 119 CIYE- OCDIYD-RALL-ESSALUD-2018

CONSTANCIA

El Presidente del Comité de Investigación y Ética de la Red Asistencial La Libertad – ESSALUD, ha aprobado el Proyecto de Investigación Titulado:

**" SATISFACCION Y COMPROMISO LABORAL EN PERSONAL ASISTENCIAL
DE SALUD DEL DISTRITO DE TRUJILLO"**

**IZQUIERDO CHAUCA KATERINE EDITH
ZAPATA VALLE LIZ GRETTEY**

Al finalizar el desarrollo de su proyecto deberá alcanzar un ejemplar del trabajo desarrollado en físico y en CD grabado en informe completo, según Directiva N° 04-IETSI-ESSALUD-2016, a la Oficina de Capacitación, Investigación y Docencia - GRALL y ser remitido a la Biblioteca de la RALL, caso contrario la información del Trabajo de Investigación no será avalada por ESSALUD.

Trujillo, 29 de octubre 2018

Dr. Daniel Becerra Kcomt

JEFE OCID RALL

EsSalud